



Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi Perempuan¹

Importance and Performance of Public Transportation Services Based on Women's Perceptions

Atik Wahyuni^a, Sri Wiwoho Mudjanarko^{a,2}, Emil Adly^b

^a Program Studi S2 Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil, Universitas Narotama, Surabaya

^b Program Studi S1 Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Kebijakan perencanaan transportasi saat ini belum mempertimbangkan kebutuhan kaum perempuan, terutama pelayanan angkutan umum belum mampu memberikan rasa aman dan nyaman dan kemudahan (Agustina, 2007). Temuan awal menunjukkan bahwa kegagalan untuk menghasilkan kebijakan transportasi dan ketentuan yang memenuhi kebutuhan perempuan telah memperburuk kondisi sosial ekonomi (ILO, 2011). Perempuan harus menjadi penggerak untuk melakukan perubahan untuk mendapatkan hak perempuan di ruang publik termasuk didalam transportasi umum (Harrison J, 2012). Untuk itu perlu mengetahui indikator kinerja pelayanan angkutan umum yang perlu ditingkatkan dan mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum yang ada saat ini menurut persepsi perempuan. Dengan menggunakan metode IPA diperoleh kesimpulan berdasarkan persepsi perempuan pengguna angkutan umum subvariabel yang memerlukan prioritas peningkatan pelayanan adalah lampu penerangan di halte (X1.2) dan juga di dalam angkutan (X1.4), identitas kendaraan (X1.7), tanda pengenalan pengemudi (X1.8), kelaikan kendaraan (X2.3), fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri (X2.7), kapasitas angkut (X3.7), kenyamanan lampu penerangan di halte (X3.1) dan di dalam angkutan (X3.6), fasilitas pengatur suhu di dalam angkutan (X3.8), aksesibilitas (X4.1), kemudahan perpindahan (X5.1), integrasi antar proyek (X5.2), tarif (X5.3), waktu tunggu (X6.1), kecepatan perjalanan (X6.2), waktu berhenti di halte (X6.3), informasi halte/jalur yang akan dilewati (X6.4), ketepatan jadwal kedatangan (X6.5) dan keberangkatan (X6.6), (2) Rata-rata tingkat kepuasan perempuan pengguna angkutan umum 2,25 dan rata-rata keinginan prioritas penanganan 4,33 dari skala 5. Urutan variabel yang harus ditingkatkan adalah (1) Keteraturan (X6), (2) Keamanan (X1) dan Kenyamanan (X3), (3) Keterjangkauan (X5), (4) Keselamatan (X2) dan (5) Kesetaraan (X4).

Kata kunci: Tingkat pelayanan, Angkutan Umum, Perempuan

ABSTRACT

Current transportation planning policies have not taken into account the needs of women, especially public transport services have not been able to provide a sense of security and comfort and convenience (Agustina, 2007). Preliminary findings indicate that failure to produce transport policies and provisions that meet the needs of women has worsened socioeconomic conditions (ILO, 2011). Women must become movers to make changes to get women's rights in public space including in public transportation (Harrison J, 2012). For this reason, it is necessary to know the performance indicators of public transport services that need to be improved and to know the current performance of public transport services according to women's perceptions. Using the IPA method, conclusions based on the perception of women using sub variable public transport that require priority to improve services are lighting at stops (X1.2) and also in transportation

¹ Info Artikel: Received: 2 September 2020, Accepted: 21 April 2020

² Corresponding Author: sri.wiwoho@narotama.ac.id (S.W. Mudjanarko)

(X1.4), vehicle identity (X1.7), driver identification (X1.8), vehicle worthiness (X2.3), standing passenger handling facilities (X2.7), transport capacity (X3.7), the comfort of lighting at the stop (X3.1) and inside transportation (X3.6), temperature control facilities in transportation (X3.8), accessibility (X4.1), ease of movement (X5.1), integration between projects (X5.2), tariff (X5.3), waiting time (X6.1), travel speed (X6.2), stop time at stop (X6.3), stop / lane information to be traversed (X6.4), arrival schedule (X6.5) and departure (X6.6), (2) The average level of satisfaction of women users of public transport is 2.25 and the average desirability of priority handling is 4.33 from a scale of 5. The order of variables that must be increased is (1) (X6), (2) Security (X1), and Comfort (X3), (3) Affordability (X5), (4) Safety (X2) and (5) Equality (X4).

Keywords: Level of service, Public Transportation, Woman

PENDAHULUAN

Transportasi pada beberapa negara telah berkembang cukup maju. Perkembangan transportasi bisa diukur berdasarkan prasarana dan sarana yang tersedia maupun perilaku pengendara. Mudjanarko, S. W., Sulistio, H., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2013). melakukan studi tentang perilaku pengendara memilih tempat parkir. Selain itu, penyediaan kendaraan umum sudah banyak disediakan oleh Pemerintah. Wahyuni, A., Sulistio, H., Wicaksono, A., & Djakfar, L. melakukan penelitian tentang model kebutuhan angkutan umum khusus di Kota Batam, Kep. Riau untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Pada sejumlah negara (Jepang, Brazil, Mesir, Mexico, India, Belarus, Pilipina), telah menyediakan kendaraan-kendaraan khusus untuk perempuan untuk menghindari pelecehan seksual. Di Manila rel bawah tanah diberi penerangan serta gerbong khusus perempuan dan anak-anak, di Mexico, kendaraan bus dan kereta bawah tanah dapat dipesan karena disediakan khusus untuk perempuan serta ditambahkan selama jam sibuk, dan polisi bertanggung jawab memastikan bahwa setiap orang menghormati perempuan. Ada juga taksi khusus untuk perempuan di Kerajaan Inggris, Mexico, Rusia, India, Dubai dan Iran, meski beberapa contoh diatas belum bisa di jadikan acuan keamanan pengguna akan tetapi mungkin bisa memastikan bahwa perempuan merasa aman (Duchène, 2011). Sementara itu di Malaysia, disamping membutuhkan angkutan umum khusus perempuan, di sarankan supaya perempuan menghindari perjalanan sendirian di malam hari khususnya menggunakan taksi kecuali mendesak, perempuan menggunakan pakaian yang sopan, membawa semprotan merica atau yang lain untuk perlindungan, lebih mengamati situasi dan belajar bela diri (Norasimah, 2011).

Untuk menciptakan sistem layanan kendaraan umum yang sesuai dengan kebutuhan penumpang perempuan hal terpenting dan menjadi prioritas kebutuhannya yaitu rasa aman (Prihono, 2011). Kebijakan perencanaan transportasi saat ini belum mempertimbangkan kebutuhan kaum perempuan, terutama pelayanan angkutan umum belum mampu memberikan rasa aman dan nyaman dan kemudahan (Agustina, 2007). Temuan awalmenunjukkan bahwa kegagalan untuk menghasilkan kebijakan transportasi dan ketentuan yang memenuhikebutuhan perempuan telah memperburuk kondisi sosial ekonomi (ILO, 2011).Perempuan harus menjadipenggerak untuk melakukan perubahan untuk mendapatkan hak perempuan di ruang publik termasuk didalam transportasi umum

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara survei responden perempuan yang melakukan kegiatan di luar rumah dengan menggunakan angkutan umum dengan maksud perjalanan

menuju tempat kerja, sekolah maupun dan maksud perjalanan yang lain. Adapun lokasi yang di survey adalah daerah industri, kawasan sekolah/universitas, perumahan dan pusat niaga yang berada di pulau besar dan pulau kecil yang ada di Indonesia. Untuk pulau besar diambil di Pulau Jawa yaitu di Kota Malang yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Kota Yogyakarta di Provinsi Jawa Tengah, sedangkan untuk Pulau kecil di wakili oleh Kota Batam yang terletak di Kepulauan Riau yang berbatasan langsung dengan Negara lain yaitu Singapura dan Malaysia.

Metode yang digunakan dalam menganalisa adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) yang pertama kali diperkenalkan dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, D.R. 2000) dan (Latu, T.M., & Everett, A.M. 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, C.L. 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

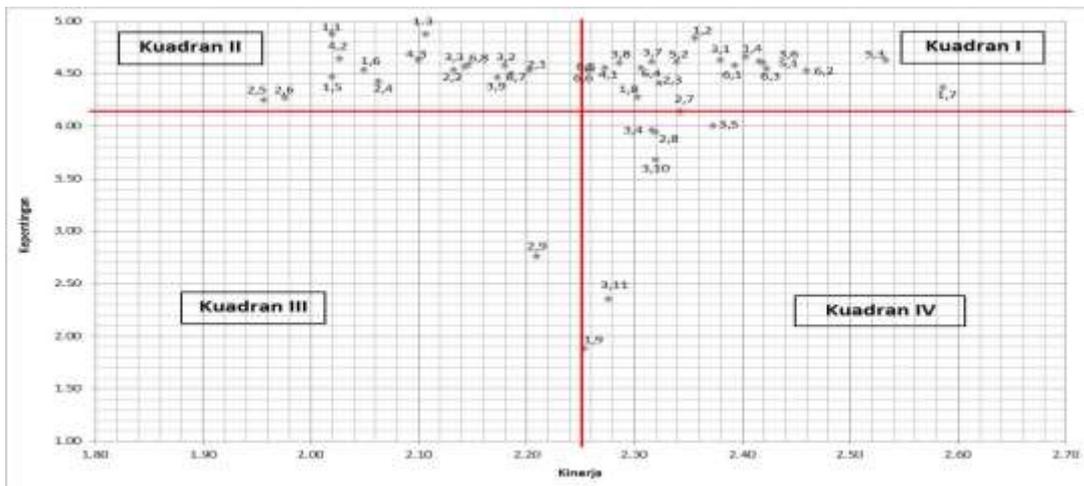
ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan persepsi perempuan pengguna angkutan umum di Kota Malang, Yogyakarta dan Batam di peroleh hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas peningkatan untuk setiap atribut/variabel pelayanan angkutan umum yang dapat dilihat dalam Tabel 1 dan Gambar 1 berikut ini.

Tabel 1. Rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas peningkatan pelayanan angkutan umum

Kode Atribut	Keterangan Atribut/Variabel	Rata-rata	
		Tingkat Kepuasan	Prioritas Penanganan
1.1	Informasi gangguan keamanan	2.02	4.88
1.2	Lampu penerangan di halte	2.36	4.84
1.3	Petugas keamanan di halte	2.11	4.88
1.4	Lampu penerangan di angkutan umum	2.40	4.66
1.5	Petugas keamanan di angkutan umum	2.02	4.47
1.6	Lampu isyarat tanda bahaya	2.05	4.54
1.7	Identitas kendaraan	2.59	4.37
1.8	Tanda pengenalan pengemudi	2.30	4.28
1.9	Penggunaan kaca film	2.25	1.88
2.1	Sop pengoperasian kendaraan	2.20	4.54
2.2	Sop penanganan kendaraan	2.13	4.54
2.3	Kelaikan kendaraan	2.32	4.41
2.4	Peralatan keselamatan	2.06	4.43
2.5	Fasilitas kesehatan	1.96	4.25
2.6	Informasi tanggap darurat	1.98	4.28
2.7	Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri	2.34	4.14
2.8	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	2.32	3.96
2.9	Fasilitas penyimpanan kendaraan	2.21	2.76
3.1	Lampu penerangan di halte	2.38	4.63
3.2	Fasilitas pengatur suhu di halte	2.18	4.58
3.3	Fasilitas kebersihan di halte	2.14	4.57
3.4	Luas lantai per orang	2.32	3.95

Kode Atribut	Keterangan Atribut/Variabel	Rata-rata	
		Tingkat Kepuasan	Prioritas Penanganan
3.5	Fasilitas kemudahan naik turun	2.37	4.00
3.6	Lampu penerangan di angkutan umum	2.42	4.62
3.7	Kapasitas angkut	2.32	4.62
3.8	Fasilitas pengatur suhu di angkutan	2.29	4.60
3.9	Fasilitas kebersihan di dalam angkutan umum	2.17	4.46
3.1	Fasilitas untuk berdiri per orang di dalam angkutan	2.32	3.68
3.11	Kenyamanan psikologis	2.28	2.36
4.1	Aksesibilitas	2.27	4.55
4.2	Kursi khusus lansia, ibu hamil dan anak-anak	2.03	4.65
4.3	Kemiringan lantai dan tekstur	2.10	4.63
5.1	Kemudahan perpindahan	2.42	4.61
5.2	Ketersediaan integrasi antar trayek	2.34	4.61
5.3	Tarif	2.53	4.63
6.1	Waktu tunggu	2.39	4.58
6.2	Kecepatan perjalanan	2.46	4.53
6.3	Waktu berhenti di halte	2.42	4.55
6.4	Informasi halte yang akan dilewati	2.31	4.56
6.5	Ketepatan jadwal kedatangan	2.26	4.56
6.6	Informasi gangguan perjalanan	2.26	4.54
6.7	Informasi gangguan perjalanan	2.19	4.50
6.8	Sistem pembayaran	2.15	4.59
Rata-rata keseluruhan		2.25	4.33



Gambar 1. Pembagian kuadran *importance performance analysis* berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas peningkatan pelayanan

Berdasarkan tabel dan gambar diatas diperoleh pengelompokan atribut/variabel berdasarkan kuadran, antara lain :

- a. Kuadran I, atribut/variabel yang ada dalam kuadran ini memerlukan prioritas peningkatan pelayanan sebagai salah satu upaya meningkatkan keinginan dalam menggunakan angkutan umum, atribut dan variabel yang ada dalam kuadran ini adalah;
 - 1.1 Informasi gangguan keamanan
 - 1.3 Petugas keamanan di halte
 - 1.5 Petugas keamanan di dalam angkutan
 - 1.6 Lampu isyarat tanda bahaya

- 2.1 SOP pengoperasian kendaraan
 - 2.2 SOP penanganan darurat
 - 2.4 Peralatan keselamatan
 - 2.5 Fasilitas keamanan
 - 2.6 Informasi tanggap darurat
 - 3.2 Fasilitas pengatur suhu di halte
 - 3.3 Fasilitas kebersihan di halte
 - 3.9 Fasilitas kebersihan di dalam angkutan
 - 4.2 Kursi khusus lansia, ibu hamil dan anak-anak
 - 4.3 Kemiringan lantai dan tekstur
 - 6.7 Informasi gangguan perjalanan
 - 6.8 Sistem pembayaran
- b. Kuadran II, atribut/variabel yang ada dalam kuadran ini merupakan atribut/variabel yang harus tetap dipertahankan kinerja pelayanannya, atribut dan variabel yang ada dalam kuadran ini adalah;
- 1.2 Lampu penerangan di halte
 - 1.4 Lampu penerangan di dalam angkutan
 - 1.7 Identitas kendaraan
 - 1.8 Tanda pengenalan pengemudi
 - 2.3 Kelaikan kendaraan
 - 2.7 Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri
 - 3.1 Kenyamanan lampu penerangan di halte
 - 3.6 Kenyamanan lampu penerangan di dalam angkutan
 - 3.7 Kapasitas angkut
 - 3.8 Fasilitas pengatur suhu di dalam angkutan
 - 4.1 Aksesibilitas
 - 5.1 Kemudahan perpindahan
 - 5.2 Ketersediaan/integrasi antar trayek
 - 5.3 Tarif
 - 6.1 Waktu Tunggu
 - 6.2 Kecepatan perjalanan
 - 6.3 Waktu berhenti di halte
 - 6.4 Informasi halte yang akan dilewati
 - 6.5 Ketepatan jadwal kedatangan
 - 6.6 Ketepatan jadwal keberangkatan
- c. Kuadran III, Atribut/variabel yang ada dalam kuadran ini merupakan atribut/variabel yang mempunyai tingkat pelayanan rendah dan juga dianggap tidak terlalu penting dalam pelayanan angkutan umum, atribut/variabel yang ada dalam kuadran ini adalah;
- 2.9 Fasilitas penyimpanan kendaraan
- d. Kuadran IV, atribut/variabel yang ada dalam kuadran ini merupakan atribut/variabel yang tidak penting tetapi kinerja pelayanannya berlebihan, atribut/variabel yang ada dalam kuadran ini adalah;
- 1.9 Penggunaan kaca film
 - 2.8 Perlengkapan lalulintas dan angkutan jalan
 - 3.4 Luas lantai per orang
 - 3.5 Fasilitas kemudahan naik turun
 - 3.10 Fasilitas untuk berdiri per orang di dalam angkutan
 - 3.11 Kenyamanan psikologis

Dari hasil analisa diatas diketahui bahwa atribut/variabel yang ada di kuadran I memerlukan prioritas peningkatan pelayanan sesuai dengan SPM (standat pelayanan angkutan umum) yang sudah ada, atribut/variabel tersebut adalah

1. Informasi gangguan keamanan ($X_{1,1}$)
Untuk informasi gangguan/kurangnya pelayanan seharusnya terdapat 2 stiker berisi nomer telepon dan atau SMS pengaduan yang di tempel di tempat strategis sebagai sarana pengaduan yang selanjutnya dapat ditindak lanjuti oleh operator. Beberapa operator angkutan umum antar kota/bus sudah menempelkan nomer telepon/SMS pengaduan, biasanya di letakkan 1 stiker di kaca bagian depan supaya bisa terlihat oleh semua penumpang. Sedangkan untuk angkutan dalam kota jenis mikrolet/angkutan kota tidak terdapat sama sekali stiker yang berisi informasi gangguan, ini karena mikrolet/angkutan kota lebih banyak di kelola oleh perorangan bukan koperasi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi umum.
2. Petugas Keamanan di halte ($X_{1,3}$)
Petugas keamanan di halte harus tersedia 1 orang yang menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte, akan tetapi hampir semua halte tidak terdapat petugas keamanan atau tidak dilengkapi oleh fasilitas keamanan seperti kamera CCTV atau lampu/sirine tanda bahaya.
3. Petugas keamanan di dalam angkutan ($X_{1,5}$)
Dalam angkutan umum harus ada 1 orang petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan pengguna di dalam bus. Penempatan petugas keamanan di dalam angkutan saat ini belum banyak dilakukan oleh operator baik untuk angkutan umum bus maupun mikrolet, akan tetapi sudah diterapkan pada angkutan massal kereta api terutama sekali di gerbong khusus perempuan. Petugas keamanan di gerbong tersebut juga berjenis kelamin perempuan, petugas keamanan ini juga memastikan tidak ada penumpang laki-laki yang ikut masuk.
4. Lampu isyarat tanda bahaya ($X_{1,6}$)
Belum adanya tombol tanda bahaya pada setiap jenis angkutan umum yang beroperasi baik angkutan umum jalan raya maupun kereta api, seharusnya disediakan tombol tanda bahaya yang ditempatkan di ruang pengemudi yang terhubung langsung dengan petugas keamanan/polisi.
5. SOP pengoperasian kendaraan ($X_{2,1}$)
Adanya penetapan SOP pengoperasian kendaraan yang memuat tata tertib dalam mengemudi dan tata tertib dalam menaikkan dan menurunkan penumpang disertai dengan ketaatan para pengemudi menjalankan SOP yang sudah ditetapkan. Saat ini banyak sekali kecelakaan yang terjadi akibat perilaku pengemudi yang ugal-ugalan, mengemudikan angkutan dalam keadaan tidak sehat, mengantuk atau dalam pengaruh obat-obatan terlarang, dan juga menaik turunkan penumpang tidak di halte atau terminal.
6. SOP penanganan darurat ($X_{2,2}$)
Untuk penanganan pada saat keadaan darurat bagi pengemudi dan penumpang SOP sekurang-kurangnya ditetapkan penanganan pintu bus rusak, pintu bus terbakar atau mogok dan sebagainya. Supaya SOP penanganan darurat 100% dapat dilaksanakan maka diperlukan pembekalan atau pelatihan terhadap pengemudi.
7. Peralatan keselamatan ($X_{2,4}$)
Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang ditempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan tata cara penggunaan berupa stiker dan paling sedikit meliputi palu

pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan tombol pembuka pintu otomatis dalam keadaan baik dan berfungsi. Saat ini dibebepara armada bus dan juga kereta api sudah dilengkapi dengan peralatan keselamatan akan tetapi tidak terdapat petunjuk penggunaan masing-masing alat, sehingga pada saat terjadi kecelakaan terutama sekali penumpang tidak bisa menggunakannya. Diperlukan juga pelatihan bagi pengemudi beserta kru untuk bisa menggunakan peralatan keselamatan.

8. Fasilitas kesehatan ($X_{2.5}$)
Fasilitas kesehatan minimal yang harus tersedia adalah 1 set peralatan P3K (penanganan pertama pada kecelakaan) dalam setiap armada, akan tetapi saat ini hampir semua armada angkutan umum tidak dilengkapi oleh fasilitas kesehatan.
9. Informasi tanggap darurat ($X_{2.6}$)
Minimal ada 2 stiker berisi nomer telepon dan atau SMS apabila dalam keadaan darurat yang di tempel di tempat strategis sebagai sarana meminta pertolongan pada saat darurat atau terjadi kecelakaan maupun kejahatan di dalam angkutan umum. Fasilitas ini di hampir semua angkutan umum belum tersedia sehingga menyebabkan lamanya penanganan pada saat terjadi kecelakaan ataupun kejahatan.
10. Fasilitas pengatur suhu di halte ($X_{3.2}$)
Hampir semua halte tidak tersedia fasilitas pendingin ruangan berupa AC atau kipas angin dan kurangnya ventilasi udara membuat halte menjadi panas, pengab dan juga berbau yang mengakibatkan penumpang malas menunggu di halte dan lebih memilih mengunggu dipinggir jalan.
11. Fasilitas kebersihan di halte ($X_{3.3}$)
Fasilitas kebersihan di halte minimal harus terdapat 1 tempat sampah dan sudah banyak halte yang dilengkapi dengan tempat sampah, hanya saja perilaku pengguna yang kurang memanfaatkan fasilitas ini yang menyebabkan halte menjadi kotor, apalagi jika halte sudah beralih fungsi dari tempat menunggu angkutan umum menjadi tempat pedagang asongan.
12. Fasilitas kebersihan di dalam angkutan ($X_{3.9}$)
Fasilitas kebersihan didalam angkutan minimal terdapat 2 tempat sampah yang bisa ditempatkan di bagian belakang dan di bagian depan angkutan umum, akan tetapi sampai saat ini tidak ada satupun tempat sampah yang disediakan di dalam angkutan, akibatnya penumpang membuang sampah begitu saja didalam maupun di luar angkutan umum.
13. Kursi khusus ibu hamil, lansia dan anak-anak ($X_{4.2}$)
Belum tersedianya kursi khusus ibu hamil, lansia dan anak-anak didalam angkutan umum yang saat ini beroperasi, seharusnya minimal tersedia 4 kursi prioritas khusus untuk ibu hamil, lansia dan anak-anak. Terkadang mereka tidak mendapatkan tempat duduk dan terpaksa berdiri di dalam angkutan dengan resiko terjatuh atau terhimpit penumpang yang lain.
14. Kemiringan lantai dan tekstur ($X_{4.3}$)
Fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, lansia dan juga ibu hamil harus tersedia, akan tetapi banyak halte yang tidak dilengkapi fasilitas tersebut karena keterbatasan lahan.
15. Informasi gangguan perjalanan ($X_{6.7}$)
Informasi didalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan yang disampaikan dalam papan pengumuman/*display* harus tersedia untuk memberikan kepastian

keberangkatan atau kedatangan pada calon penumpang, fasilitas ini belum tersedia di semua halte yang ada saat ini.

16. Sistem pembayaran ($X_{6,8}$)

Sistem pembayaran angkutan umum terutama sekali moda jalan raya masih menggunakan sistem manual yang seharusnya bisa ditingkatkan dengan menggunakan *smart card* untuk lebih mempermudah, mempercepat dan transparan, sedangkan untuk angkutan umum kereta api sudah ada perbaikan dengan menyediakan pembelian tiket *online*.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan persepsi perempuan pengguna angkutan umum subvariabel yang memerlukan prioritas peningkatan pelayanan adalah lampu penerangan di halte ($X_{1,2}$) dan juga di dalam angkutan ($X_{1,4}$), identitas kendaraan ($X_{1,7}$), tanda pengenal pengemudi ($X_{1,8}$), kelaikan kendaraan ($X_{2,3}$), fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri ($X_{2,7}$), kapasitas angkut ($X_{3,7}$), kenyamanan lampu penerangan di halte ($X_{3,1}$) dan di dalam angkutan ($X_{3,6}$), fasilitas pengatur suhu di dalam angkutan ($X_{3,8}$), aksesibilitas ($X_{4,1}$), kemudahan perpindahan ($X_{5,1}$), integrasi antar proyek ($X_{5,2}$), tarif ($X_{5,3}$), waktu tunggu ($X_{6,1}$), kecepatan perjalanan ($X_{6,2}$), waktu berhenti di halte ($X_{6,3}$), informasi halte/jalur yang akan dilewati ($X_{6,4}$), ketepatan jadwal kedatangan ($X_{6,5}$) dan keberangkatan ($X_{6,6}$)
2. Rata-rata tingkat kepuasan perempuan pengguna angkutan umum 2,25 dan rata-rata keinginan prioritas penanganan 4,33 dari skala 5.
3. Urutan variabel yang harus ditingkatkan adalah (1) Keteraturan (X_6), (2) Keamanan (X_1) dan Kenyamanan (X_3), (3) Keterjangkauan (X_5), (4) Keselamatan (X_2) dan (5) Kesetaraan (X_4).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Ina.H. (2007). "Transportasi Untuk Kaum Perempuan Kelompok Captive", *Jurnal Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota*, Universitas Islam Bandung, Bandung.
- Brandt, D.R. (2000), "An Outside-In Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation", *White Paper Series*, Volume 2
- Duchène, Chantal. (2011), "Gender and Transport", *International Transport Forum*, Leipzig, Germany
- Harrison, J. 2012, Gender segregation on public transport in South Asia: A critical evaluation of approaches for addressing harassment against women, Dissertation in Development Studies of the School of Oriental and African Studies, University of London.
- ILO, 2011, *Decent Transport for Working Women, Towards Gender Parity in Pakistan* (TPG) Project – Islamabad
- Latu, T.M., & Everett, A.M. 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*, Department of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Martinez, C.L. 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona.

- Mudjanarko, S. W., Sulistio, H., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2013). "Behaviour Model of Motor Cycle User in Selecting Parking Location (Case study in Surabaya City of Indonesia)". *Journal of Basic and Applied Scientific Research (JBASR)*, 3, 842-846.
- Norhasimah. (2011), "Women's Rights Regarding Safety In Public Transport-In The Eye Of Islam: An Analysis.International Conference on Social Science and Humanity", *IPEDR vol.5, IACSIT Press, Singapore*
- Prihono. 2011, *Disain Layanan Kendaraan Umum untuk Wanita Berbasis Fuzzy-Kano Quality Function Development (QFD)*, Tesis Magister Teknik Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya
- Wahyuni, A., Sulistio, H., Wicaksono, A., & Djakfar, L. *Model Kebutuhan Angkutan Umum Khusus Perempuan (Studi Kasus: Angkutan Umum Di Kota Batam, Kep. Riau)*.